MUKADIMAH
Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial
Program Studi Pendidikan Sejarah FKIP - Universitas Islam Sumatera Utara, Medan
e-Journal: http://jurnal.uisu.ac.id/index.php/mkd | e-mail: mukadimah@fkip.uisu.ac.id
ISSN: 2622-1373 (Online)
ISSN: 2614-1159 (Print)
Volume 5 | Issue 1
February 2021

ANALISIS EFEKTIVITAS BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR)

Hamjah Bonso* & Busyairi Ahmad

Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak-Papua, Indonesia

Abstract

The existence of bureaucracy is a logical consequence of the main task of the state (government) to organize social welfare. The state is required to be involved in producing goods and services needed by its people (public goods and services), either directly or indirectly. This study aims to determine the effectiveness of the related bureaucracy in public services in the Biak Numfor district government. This study uses the "triangulation" method, which combines qualitative and quantitative methods with data collection techniques by means of interviews, documentation, and questionnaires. This research shows that the local government, in this case the Department of Population and Civil Registry, in the service of making electronic identity cards has been effective. This can be seen from Actors, Interdependency and Frame getting a score of 2.05 (high), Interaction and Complexity getting a score of 1.35 (moderate), Institutional Features getting a score of 1.55 (moderate), and Network Management getting a score of 2.3 (high). Whereas the Regional Revenue Agency in making NPWPD services and tax payments which are divided into two types of services namely offline and online have been very effective where Actors, Interdependency and Frame get a score of 2.1 (high), Interaction and Complexity get a score of 2.3 (high) Institutional Features scored 2.05 (high), and Network Management scored 2.5 (high).

Keywords: Public services; bureaucracy; analysis of effectiveness.

Abstrak

Eksistensi birokrasi adalah konsekuensi logis dari tugas utama negara (pemerintahan) untuk menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat (*social welfare*). Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (*public goods and services*) baik secara langsung maupun tidak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas birokrasi terkait dalam pelayanan publik pada pemerintahan kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini menggunakan metode "triangulasi" yakni penggabungan metode kualitatif dan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, dan kuisioner. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintahan daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik sudah efektif. Hal ini terlihat dari *Actors, Interdependency and Frame* memperoleh nilai 2,05 (tinggi), *Interaction and Complexity* memperoleh nilai 1,35 (sedang), *Institutional Features* memperoleh nilai 1,55 (sedang), dan *Network Management* memperoleh nilai 2,3 (tinggi). Sedangkan pada Badan Pendapatan Daerah dalam pelayanan pembuatan NPWPD dan pembayaran pajak yang terbagi dalam dua jenis pelayanan yakni offline dan online sudah sangat efektif dimana *Actors, Interdependency and Frame* memperoleh nilai 2,1 (tinggi), *Interaction and Complexity* memperoleh nilai 2.3 (tinggi), *Institutional Features* memperoleh nilai 2.05 (tinggi), dan *Network Management* memperoleh nilai 2,5 (tinggi).

Kata Kunci: Pelayanan publik; birokrasi; analisis efektivitas.

PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan penyelenggara pemerintahan yang begitu penting dalam masyarakat modern, di mana kehadirannya tidak mungkin dapat terelakkan. Kehadiran birokrasi ini sebagai hal yang sangat logis dalam mengemban tugas utama Negara (pemerintahan) untuk menyelenggarakan tercapainya kesejahteraan masyarakat (*social welfare*). Oleh karena itu, Negara dituntut harus terlibat

ARTICLE HISTORY: Submitted: 2021-01-07 | Revised: 2021-01-11 | Accepted: 2021-01-15 | Published: 2021-02-02
HOW TO CITE (APA 6th Edition):
Bonso, H. & Ahmad, B. (2021). Analisis Efektivitas Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Biak Numfor). *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial*. *5*(1), 8-14.
CORRESPONDANCE AUTHOR: bonsohamjah1712@gmail.com | DOI: https://doi.org/10.30743/mkd.v5i1.3383
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Common Attribution License (http://creativecommons.org/license/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

dalam menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh rakyatnya (*public goods and services*) baik secara langsung maupun tidak. Pada sisi yang lain dalam keadaan tertentu negara harus memutuskan apa yang menjadi terbaik bagi rakyatnya.

Birokrasi dikenal sebagai mesin pelayan masyarakat, namun dalam kurun waktu yang cukup panjang sosok birokrasi dinilai berjalan lamban dalam pelayanan. Selain itu juga terkesan tidak efektif dan efisien serta terkadang seharusnya urusan harus dipercepat, malah sengaja diperlambat dengan sebuah tujuan sesaat (Mustafa, 2012). Lebih lanjut dikemukakan oleh Delly Mustafa mengatakan bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas dapat terpenuhi apabila birokrat sebagai pelayanan publik bertanggungjawab dalam mengemban tugas pelayanan, dan merespons setiap keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu, tanggungjawab dan kemampuan sebaiknya dimiliki oleh setiap birokrat sebagai pelayan publik (Mustafa, 2016).

Hadirnya Negara dalam membangun sistem pelayanan yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi. Birokrasi berorientasi pada empat pengertian. Pertama, kelompok pranata atau lembaga tertentu. Pengertian ini menyamakan birokrasi dengan biro. Kedua, metode khusus untuk pengalokasian sumber daya dalam suatu organisasi besar. Pengertian ini mengartikan pengambilan keputusan birokratis. Ketiga, kebiroan atau mutu yang membedakan antara biro-biro dengan jenis organisasi lain. Pengertian ini mengartikan sifat-sifat statis organisasi (Thoha, 2003). Keempat, kelompok orang, yakni orang-orang yang digaji yang berfungsi dalam pemerintahan.

Orientasi pelayanan mengartikan pada kualitas birokrasi yang dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pelayanan yang baik dapat dilihat dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi, sehingga secara efektif dapat didayagunakan untuk melayani kepentingan pelayanan. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh birokrasi (pemerintahan) dikonsentrasikan dalam melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan itu sendiri.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Saputro, 2015).

Aparat birokrasi yang ideal seharusnya tidak memiliki kegiatan lain di luar pekerjaan kantor yang dapat mengganggu tugas dan tanggungjawab pelayanan. Kinerja pelayanan aparat birokrasi dapat terlaksana dengan maksimal apabila semua waktu dan konsentrasi aparat tercurahkan untuk melayani masyarakat pengguna jasa.

Namun dalam realitasnya pelayanan yang ideal sangat sulit untuk diwujudkan dalam birokrasi. Hal ini dikarenakan ketidakjelasan dan inkonsistensi dalam pembagian tugas dan kewenangan serta sikap pimpinan yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut di atas merupakan salah satu faktor penyebab sulitnya aparat birokrasi berkonsentrasi pada tugas pelayanan. Sehingga, aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kurang efektif yang diakibatkan oleh ketidaksesuaian pada keahlian yang dimilikinya.

Menurut Hamzah mengemukakan birokrasi pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki struktur dan prosedur dalam mencapai tujuannya. Hal ini mengindikasi bahwa birokrasi merupakan organisasi yang didesain untuk menyelesaikan tugas administrasi secara sistematis berdasarkan urutan pekerjaan individu (Haeruddin, 2019). Birokrasi merupakan suatu sistem

pengorganisasian negara dengan tugas yang sangat kompleks dan hal ini jelas memerlukan pengendalian operasi manajemen pemerintahan yang baik. Sangatlah disayangkan, apabila kerja rutinitas aparat birokrasi sering menyebabkan masalah baru yang menjadikan birokrasi statis dan kurang peka terhadap perubahan lingkungan bahkan terkesan cenderung resisten terhadap pembaharuan (Wakhid, 2011).

Pemerintah Kabupaten Biak Numfor merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah pusat untuk dapat mengurusi baik dirinya sendiri maupun masyarakatnya sebagai hak otonomnya. Hal ini sesuai dengan kewenangan yang diberikan melalui Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 yang kemudian diamandemen dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Berangkat dari mandat peraturan perundang-undangan tersebut seyogyanya dalam penyelenggaraannya, pemerintahan harus menjalankan tugas dan kewenangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan masih berjalan lamban dan kurang maksimal, hal ini dikarenakan pegawai tidak berada di tempat atau bahkan berada di luar kantor pada jam kerja dengan alasan tertentu.

Birokrasi dikenal sebagai mesin pelayan masyarakat, namun dalam kurun waktu yang cukup panjang sosok birokrasi dinilai berjalan lamban dalam pelayanan. Selain itu juga terkesan tidak efektif dan efisien serta terkadang seharusnya urusan harus dipercepat, malah sengaja diperlambat dengan sebuah tujuan sesaat (Mustafa, 2012). Menurut Makmur mengemukakan perspektif efektivitas sesungguhnya bersumber dari salah satu kriteria ilmu administrasi yang berkembang secara alamiah ke dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia untuk mencapai tujuan yang mereka kehendaki (Bonso & Lawelai, 2020; Makmur, 2011). Selanjutnya, Wisnu dan Nurhasanah mengemukakan bahwa suatu organisasi dikatakan efektif jika: (1) mengamankan *skill* dan sumber daya langka dari luar; (2) secara kreatif melakukan koordinasi sumber daya dengan skill karyawan untuk menemukan produk dan berselaras dengan perubahan kebutuhan konsumen (pendekatan sistem internal); dan (3) secara efisien mengubah *skill* dan sumber daya menjadi barang dan jasa (pendekatan teknis) (Wisnu & Nurhasanah, 2005). Miller mengemukakan bahwa efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya (Tangkilisan, 2005).

Perwujudan birokrasi pemerintahan baik dari tingkat pusat bahkan terutama di daerah-daerah yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat, maka reformasi birokrasi diarahkan secara keseluruhan diarahkan untuk membentuknya agar lebih efisien, efektif dan inovatif, terutama menyediakan pelayanan kepada masyarakat (Hasim & Amiruddin, 2019). Selanjutnya, Hasim dan Amiruddin mengemukakan bahwa kebutuhan masyarakat semakin luas dan kompleks harus diimbangi dengan kondisi birokrasi pemerintah yang lebih proaktif dalam menyelaraskan kemampuan yang dimilki dengan kewajiban yang dijalankan. Tercipta penyelenggaraan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien tidak akan terlepas dari tingkat adaptifnya aparatur/pegawai yang dimiliki dengan berbagai perubahan yang ada, teruatama perubahan yang terjadi pada ilmu pengetahuan dan teknologi komunikasi serta informasi.

Menurut Thoha birokrasi pertama kali dikemukakan oleh Martin Albrow untuk memberikan atribut terhadap istilah yang dipergunakan oleh seorang *phsyiocrat* Perancis Vincent de Gourney yang pertama kalinya memakai istilah birokrasi dalam menguraikan sistem pemerintahan Prusia di tahun 1745 (Thoha, 2003). Birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan (Sedarmayanti, 2009; Sedarmayanti & Pd, 2001). Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna (Moenir, 2010). Selanjutnya, Moenir mengemukakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi, dapat dikatakan pelayanan

adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Klijn & Koppenjan mengatakan bahwa teori jaringan pemerintahan sangat berhubungan dengan kompleksitas, saling ketergantungan dan dinamika penyelesaian masalah dan penyampaian pelayanan publik (Klijn & Koppenjan, 2012). Teori yang berkembang mengenai (pemerintahan) jaringan ditandai dengan penggunaan konsep dan asumsi inti berikut ini:

1) *Actors, interdependency and frames*. Penyampaian kebijakan dan pelayanan dibentuk dan diimplementasikan dalam jaringan pelaku yang saling tergantung.
2) *Interactions and complexity*. Sebagai konsekuensi dari saling ketergantungan antara aktor dan keragaman persepsi dan strategi, interaksi yang kompleks dan pola negosiasi muncul dalam pemecahan masalah, dan implementasi kebijakan. Pendekatan jaringan pemerintahan menekankan bahwa hasil kebijakan dan layanan publik merupakan konsekuensi dari interaksi banyak aktor dan bukan tindakan satu aktor tunggal.
3) *Institutional features*. Pola interaksi mengakibatkan pelembagaan hubungan antar aktor. Hal ini dipahami sebagai pola hubungan sosial (interaksi, hubungan kekuasaan dll) dan pola aturan. Namun, hubungan kelembagaan juga melibatkan munculnya peraturan yang mengatur perilaku dalam jaringan.
4) *Network management*. Kompleksitas proses dalam jaringan membutuhkan panduan dan pengelolaan interaksi, hal ini biasanya disebut sebagai manajemen jaringan. Kegiatan ini bertujuan untuk memfasilitasi interaksi, mengeksplorasi konten dan mengatur interaksi antar aktor. Sifat horizontal manajemen jaringan menyiratkan bahwa ini adalah aktivitas yang berbeda dibandingkan dengan manajemen intra-organisasi tradisional.

METODE

Penelitian ini mencoba menganalisis efektivitas birokrasi dalam pelayanan dengan menggunakan metode *triangulasi* yakni penggabungan metode kualitatif dan kuantitatif dengan cara mengintegrasikan metode analisis isi (*content analysis)* kuantitatif dengan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Pada penelitian ini diawali dengan survei yang kemudian dilakukan pengumpulan data mulai dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan pengumpulan data dengan metode kuantitasi dilakukan dengan menyebar kuisioner. Proses analisis data metode kualititatif menggunakan rancangan analisis data model interaksi yakni reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Sedangan proses analisis data metode kuantitatif dengan cara mengukur jawaban narasumber/responden atas pertanyaan yang berkaitan dengan topic kajian menggunakan skala indeks. Kecenderungan jawaban responden akan dilihat dari semua indikator penelitian. Kategori masing-masing indikator ditentukan terlebih dahulu dengan membuat nilai interval indeks dengan skala 1 – 3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan dan pelaksanaan pemerintahan tidak terlepas dari aparatur negara yang melaksanakan, menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelaksana roda pemerintahan. Efektivitas birokrasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat bergantung pada tatanan organisasi, hierarki, dan pembagian kerja pada sebuah lembaga untuk menjalankan tugas dan fungsinya yang lebih teratur. Efektivitas birokrasi pada pemerintahan Kabupaten Biak Numfor terlebih dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) terkait dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik kepada masyarakat dapat terlihat dari *Actors, Interdependency and Frame*; *Interaction and Complexity*; *Institutional Features;* dan *Network Management*.

Actors, Interdependency and Frame merupakan penyampaian kebijakan dan pelayanan publik yang dibentuk dan diimplementasikan pada setiap unsur yang saling bergantung. Terkait Pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Biak Numfor telah menyiapkan surat keterangan (suket) untuk setiap warga yang telah selesai melakukan perekaman. *Interaction and Complexity* merupakan bentuk konsekuensi interaksi yang kompleks dari semua element/unsur yang saling bergantung. Hal ini perlu dilakukan untuk dapat melakukan negosiasi pemecahan masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dapat dikatakan tidak terdapat permasalahan yang signifikan terkait memberikan pelayanan walaupun dalam pelayanan terkendala pada jaringan atau gangguan server dan antrian masyarakat yang begitu banyak. Hal ini dikarenakan semua unsur/element yang terkait bekerja sama dengan baik. *Institutional Features* merupakan pola interaksi dari semua unsur/elemen dalam sebuah organisasi yang mengakibatkan hubungan antar aktor yang dapat dipahami sebagai pola hubungan sosial dan pola aturan.

Pola interaksi antar unsur/element dalam pembuatan kartu tanda penduduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang efektif dikarenakan pegawai yang memberikan layanan kurang disiplin sehingga dapat menghambat pelayanan yang dilakukan. *Network Management* bagian dari pengelolaan interaksi yang bertujuan untuk memfasilitasi interaksi, mengeksplorasi dan mengatur interaksi antar aktor. Secara pelembagaan *Network Management* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) sudah efektif/berjalan sebagaimana mestinya. Dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat terlihat bahwa masih adanya kurangnya kesadaran setiap unsur/aktor pemberi layanan. Hasil penelitian yang dilakukan dengan dengan teknik wawancara dan kuesioner menunjukkan bahwa pemerintahan daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektornik sudah efektif. Hal ini terlihat dari *Actors, Interdependency and Frame* memperoleh nilai 2,05 (tinggi), *Interaction and Complexity* memperoleh nilai 1,35 (sedang), *Institutional Features* memperoleh nilai 1,55 (sedang), dan *Network Management* memperoleh nilai 2,3 (tinggi).

Efektivitas birokrasi dalam pelayanan pembuatan NPWPD, pembayaran pajak yang terbagi dalam dua jenis layanan yakni *Offline* dan *Online* pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Biak Numfor sudah sangat efektif. Efektivitas birokrasi dalam pelayanan dapat dilihat pada *Actors, Interdependency and Frame*; *Interaction and Complexity*; *Institutional Features;* dan *Network Management*. *Actors, Interdependency and Frame* dalam pelaksanaannya mengacu pada setiap kebijakan yang telah dibuat dalam memberikan pelayanan baik dalam pembuatan NPWPD dan pembayaran pajak melalui sistem *offline* maupun *online.* Hal ini dilakukan untuk dapat mencapai visi yang telah dibuat dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). *Interaction and complexity* terkait dengan pelayanan berjalan dengan baik, di mana setiap unsur saling mengkoordinasikan setiap permasalahan ditemukan sehingga dengan cepat mendapatkan solusi atas permasalahan tersebut. Hal ini berangkat dari adanya komitmen dan kesadaran semua unsur/elemen untuk bekerjasama dengan baik. *Network Management* pada Bapenda pola interaksi yang dilakukan yakni dengan menghindari interakasi *person to person* dan semua pola interaksi yang dilakukan menggunakan sistem digital. Secara pelembagaan pola interaksi internal semua terkoordinasi dengan baik dari semua unsur. Pola interaksi yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yakni dengan cara membuat pos-pos pelayanan secara digital untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan dengan teknik wawancara dan kuesioner menunjukkan bahwa pada Badan Pendapatan Daerah dalam pelayanan pembuatan NPWPD dan pembayaran pajak yang terbagi dalam dua jenis pelayanan: *offline* dan *online* sudah sangat efektif. *Actors, Interdependency and Frame* memperoleh nilai 2,1 (tinggi), *Interaction and Complexity*

memperoleh nilai 2,3 (tinggi), *Institutional Features* memperoleh nilai 2.05 (tinggi), dan *Network Management* memperoleh nilai 2,5 (tinggi).

Hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka efektivitas birokrasi dalam pelayanan publik pada pemerintahan daerah yang dilakukan kajian pada dua instansi pemerintahan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Efektivitas Birokrasi terkait Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintahan Daerah Kabupaten Biak Numfor

No.	Indikator	Instansi Pemerintah Daerah	
		Disdukcapil	Bapenda
1.	*Actors, Interdependency and Frame*	2,05	2,1
2.	*Interaction and Complexity*	1,35	2,3
3.	*Institutional Features*	1,55	2,05
4.	*Network Management*	2,3	2,5

Sumber: *Data elaborasi oleh peneliti, 2020.*

SIMPULAN

Efektivitas birokrasi dalam pelayanan publik pada pemerintahan daerah Kabupaten Biak Numfor yang terdapat pada instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) dan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dalam pelaksanaan *Actors, Interdependency and Frame, Interaction and Complexity, Institutional Features, Network Management* dari kedua instansi tersebut terlaksana dengan baik walaupun memang memang terdapat berbagai kendala. Efektivitas birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik sudah efektif. Hal ini terlihat dari *Actors, Interdependency and Frame* memperoleh nilai 2,05 (tinggi), *Interaction and Complexity* memperoleh nilai 1,35 (sedang), *Institutional Features* memperoleh nilai 1,55 (sedang), dan *Network Management* memperoleh nilai 2,3 (tinggi). Sedangkan pada Badan Pendapatan Daerah dalam pelayanan pembuatan NPWPD dan pembayaran pajak yang terbagi dalam dua jenis pelayanan yakni *offline* dan *online* sudah sangat efektif di mana *Actors, Interdependency and Frame* memperoleh nilai 2,1 (tinggi), *Interaction and Complexity* memperoleh nilai 2,3 (tinggi), *Institutional Features* memperoleh nilai 2.05 (tinggi), dan *Network Management* memperoleh nilai 2,5 (tinggi).

REFERENSI

Bonso, H., & Lawelai, H. (2020). EFEKTIVITAS PEMBUATAN PERATURAN DAERAH KHUSUS DI PROVINSI PAPUA: STUDI MAJELIS RAKYAT PAPUA. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, *1*(2), 30–45.

Haeruddin, L. S. (2019). Pengaruh Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha Perdagangan pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, *3*(2), 11–27.

Hasim, D., & Amiruddin, A. (2019). Fungsi Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan di Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, *3*(2), 41–48.

Klijn, E.-H., & Koppenjan, J. (2012). Governance network theory: past, present and future. *Policy & Politics*, *40*(4), 587–606.

Makmur. (2011). *Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.

Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mustafa, D. (2012). *Perilaku Birokrasi; Diantara Pelayan dan Dilayani*. Makassar: Fahmis Pustaka.
Mustafa, D. (2016). Tanggung Jawab Dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Kota Makassar (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *5*(2), 79–92.
Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, *2*(1).
Sedarmayanti. (2009). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: mewujudkan pelayanan prima dan kepemerintahan yang baik*. Bandung: Refika Aditama.
Sedarmayanti, M., & Pd, M. (2001). Sumber daya manusia dan produktivitas kerja. *Bandung: CV. Mandar Maju*.
Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Grasindo.
Thoha, M. (2003). Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya. *Jakarta: Grafindo Persada*.
Wakhid, A. A. (2011). Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, *7*(2), 126–146.
Wisnu, D., & Nurhasanah, S. (2005). *Teori organisasi: struktur dan desain*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Copyright Holder **©Hamjah Bonso & Busyairi Ahmad** | Copyright Year **2021** | Licence URL **https://creativecommons.org/licenses/by/4.0**